

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Waktu Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan pada Program Kerukunan Umat Beragama yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Bandung. Kepuasan masyarakat diukur secara deskriptif menggunakan lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5). Sementara itu, kualitas pelayanan dievaluasi menggunakan metode SERVQUAL melalui perbandingan antara persepsi dan harapan masyarakat pada 20 indikator yang berasal dari lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil kedua pengukuran tersebut dianalisis secara terpisah tetapi digunakan secara komplementer dalam mengevaluasi penyelenggaraan program.

Penelitian ini memilih Program Kerukunan Umat Beragama sebagai objek penelitian karena program tersebut merupakan salah satu program strategis Kementerian Agama yang berorientasi pada pembinaan masyarakat melalui peningkatan toleransi, moderasi beragama, dan kerukunan antarumat beragama. Keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh jumlah kegiatan yang dilaksanakan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat agar dapat diketahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 dengan tahapan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Maret 2026	Maret 2026	April 2026	Mei 2026	Juni 2026
1	Penyusunan Proposal	✓				
2	Studi Literatur	✓	✓			
3	Penyusunan Instrumen Penelitian		✓			
4	Pengumpulan Data			✓		
5	Pengolahan Data				✓	
6	Analisis Data				✓	
7	Penyusunan Laporan Penelitian					✓
8	Revisi dan Penyempurnaan					✓

Sumber: Di olah oleh Peneliti (2026)

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

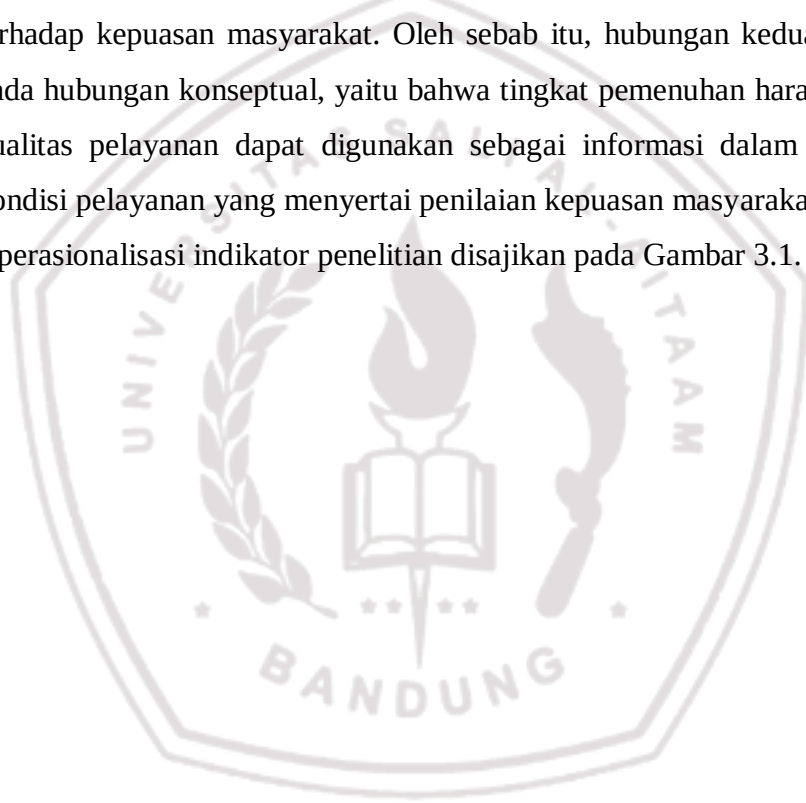
Identifikasi variabel penelitian dilakukan untuk menentukan konstruk dan aspek yang diukur agar proses analisis sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan tidak diarahkan untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian memisahkan dua konstruk pengukuran, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut dijabarkan menjadi 20 indikator, dengan masing-masing dimensi terdiri atas empat indikator. Setiap indikator kualitas pelayanan dinilai melalui dua komponen, yaitu persepsi (perceived service) terhadap pelayanan yang benar-benar diterima dan harapan (expected service) terhadap pelayanan yang diinginkan masyarakat. Selisih antara kedua skor tersebut menghasilkan nilai gap SERVQUAL yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat pemenuhan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat diperlakukan sebagai konstruk pengukuran yang terpisah dari kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat diukur melalui lima indikator, yaitu KM1 sampai dengan KM5, yang digunakan untuk

menggambarkan penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama. Hasil indikator kepuasan dianalisis secara deskriptif dan tidak digabungkan ke dalam perhitungan rata-rata gap lima dimensi SERVQUAL. Dengan demikian, nilai kepuasan masyarakat dan nilai gap kualitas pelayanan menghasilkan dua informasi yang berbeda, tetapi digunakan secara komplementer dalam mengevaluasi penyelenggaraan program.

Penelitian ini tidak menguji secara statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, hubungan keduanya dibatasi pada hubungan konseptual, yaitu bahwa tingkat pemenuhan harapan terhadap kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai informasi dalam menjelaskan kondisi pelayanan yang menyertai penilaian kepuasan masyarakat. Operasionalisasi indikator penelitian disajikan pada Gambar 3.1.



No	Variabel Laten	Definisi Operasional	Dimensi	Kode	Variabel Manifest / Pernyataan Kuesioner	Referensi
1	Tangibles (X1)	Tangibles merupakan bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas, sarana, dan kondisi fisik program yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat.	Fasilitas Program	TG1	Fasilitas yang digunakan dalam Program Kerukunan Umat Beragama sudah memadai.	Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988); Nursifa & Ekawati (2024)
			Sarana dan Prasarana	TG2	Sarana dan prasarana program tersedia dengan baik.	Nursifa & Ekawati (2024)
			Kenyamanan Tempat	TG3	Tempat pelaksanaan program nyaman digunakan.	Alfiani, Yunus, & Farida (2025)
			Media Informasi	TG4	Media informasi program mudah dipahami masyarakat.	Pratiwi & Siyamto (2024)
2	Reliability (X2)	Reliability merupakan kemampuan penyelenggara program dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai harapan masyarakat.	Ketepatan Program	RL1	Program dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan.	Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988); Alfiani et al. (2025)
			Kejelasan Informasi	RL2	Informasi mengenai program disampaikan dengan jelas.	Pratiwi & Siyamto (2024)
			Konsistensi Pelayanan	RL3	Pelayanan yang diberikan konsisten kepada seluruh peserta program.	Nursifa & Ekawati (2024)
			Kesesuaian Manfaat	RL4	Program memberikan manfaat sesuai tujuan yang telah dijelaskan.	Rumeon, Rengifurwarin, & Rolobessy (2025)
3	Responsiveness (X3)	Responsiveness merupakan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat.	Kecepatan Pelayanan	RS1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat.	Mozin, Kasim, & Djafar (2025)
			Kesiapan Petugas	RS2	Petugas sigap dalam membantu peserta program.	Rumeon et al. (2025)
			Respon Pertanyaan	RS3	Petugas mampu merespon pertanyaan masyarakat dengan baik.	Nursifa & Ekawati (2024)
			Respon Keluhan	RS4	Keluhan atau masukan masyarakat ditindaklanjuti dengan baik.	Ibrahim et al. (2024)
4	Assurance (X4)	Assurance merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat.	Rasa Aman	AS1	Saya merasa aman mengikuti program kerukunan umat beragama.	Thobib Asyhar (2023)
			Kesopanan Petugas	AS2	Petugas bersikap sopan dan ramah kepada peserta program.	Rumeon et al. (2025)
			Kompetensi Petugas	AS3	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan program.	Nursifa & Ekawati (2024)
			Kepercayaan Masyarakat	AS4	Program ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Agama Kota Bandung.	Rasad & Nugraha (2023)
5	Empathy (X5)	Empathy merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat secara individual.	Kepedulian	EM1	Petugas menunjukkan kepedulian terhadap peserta program.	Rumeon et al. (2025)
			Perhatian terhadap Peserta	EM2	Petugas memberikan perhatian kepada seluruh peserta program.	Nursifa & Ekawati (2024)
			Kemudahan Komunikasi	EM3	Saya mudah berkomunikasi dengan petugas program.	Ibrahim et al. (2024)
			Pemahaman Kebutuhan	EM4	Petugas memahami kebutuhan masyarakat terkait program.	Alfiani et al. (2025)
6	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan harapan dengan pelayanan atau program yang diterima.	Kepuasan Program	KM1	Saya puas terhadap Program Kerukunan Umat Beragama.	Alfiani et al. (2025)
			Kepuasan Pelayanan	KM2	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam program.	Ibrahim et al. (2024)
			Kesesuaian Harapan	KM3	Program yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.	Alfiani et al. (2025)
			Manfaat Program	KM4	Program memberikan manfaat bagi kehidupan bermasyarakat.	Rasad & Nugraha (2023)
			Kepuasan Keseluruhan	KM5	Secara keseluruhan saya puas terhadap Program Kerukunan Umat Beragama.	Rumeon et al. (2025)

Gambar 3. 1 Tabel operasionalisasi variabel penelitian

Sumber: Di olah oleh peneliti Menggunakan Excel berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta pengembangan instrumen penelitian (2026).

Untuk memperjelas struktur instrumen penelitian, indikator yang digunakan dikelompokkan menjadi indikator kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan indikator Kepuasan Masyarakat. Struktur instrumen penelitian disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Struktur Instrumen Penelitian

No.	Komponen Pengukuran	Kode Indikator	Jumlah Indikator	Penggunaan dalam Analisis
1	Tangibles	TG1–TG4	4	Analisis kualitas pelayanan menggunakan gap SERVQUAL
2	Reliability	RL1–RL4	4	Analisis kualitas pelayanan menggunakan gap SERVQUAL
3	Responsiveness	RS1–RS4	4	Analisis kualitas pelayanan menggunakan gap SERVQUAL
4	Assurance	AS1–AS4	4	Analisis kualitas pelayanan menggunakan gap SERVQUAL
5	Empathy	EM1–EM4	4	Analisis kualitas pelayanan menggunakan gap SERVQUAL
6	Kepuasan Masyarakat	KM1–KM5	5	Analisis deskriptif tingkat kepuasan masyarakat
Total= 25				

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta pengembangan instrumen penelitian (2026).

Berdasarkan Tabel 3.2, instrumen penelitian terdiri atas 25 indikator. Sebanyak 20 indikator digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, dengan masing-masing dimensi terdiri atas empat indikator. Sementara itu, lima indikator lainnya, yaitu KM1–

KM5, digunakan secara terpisah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, indikator Kepuasan Masyarakat tidak termasuk dalam lima dimensi SERVQUAL dan tidak digunakan dalam perhitungan gap SERVQUAL.

3.2.1 Operasionalisasi Dimensi Pengukuran

Operasionalisasi dimensi pengukuran disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kemudian disesuaikan dengan karakteristik penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima masyarakat melalui indikator yang relevan dengan pelaksanaan program.

Setiap dimensi dijabarkan ke dalam empat indikator sehingga terdapat 20 indikator kualitas pelayanan. Setiap indikator kualitas pelayanan dinilai melalui dua komponen pengukuran, yaitu persepsi (*perceived service*) dan harapan (*expected service*). Perbedaan antara nilai persepsi dan harapan menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) yang digunakan untuk mengetahui tingkat pemenuhan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program.

Operasionalisasi dimensi pengukuran disajikan pada Tabel 3.3

Tabel 3. 3 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi SERVQUAL	Definisi Operasional	Indikator
Tangibles	Mengukur kondisi fisik pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat dalam penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama.	1. Kelengkapan fasilitas 2. Kenyamanan tempat kegiatan 3. Ketersediaan sarana pendukung 4. Media informasi
Reliability	Mengukur kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan pelaksanaan program.	1. Ketepatan pelaksanaan program 2. Kejelasan informasi 3. Konsistensi pelayanan 4. Kesesuaian Manfaat
Responsiveness	Mengukur kesiapan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dan tanggapan secara cepat.	1. Kecepatan pelayanan 2. Kesiapan petugas 3. Respon Pertanyaan 4. Respon Keluhan

Dimensi SERVQUAL	Definisi Operasional	Indikator
Assurance	Mengukur kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada masyarakat selama mengikuti program.	1. Rasa Aman 2. Kesopanan petugas 3. Kompetensi Petugas 4. Kepercayaan Masyarakat.
Empathy	Mengukur perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat secara individual dalam penyelenggaraan program.	1. Perhatian terhadap peserta 2. Kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat 3. Kemudahan komunikasi 4. Pemahaman Kebutuhan

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang telah diadaptasi sesuai karakteristik Program Kerukunan Umat Beragama (2026).

3.2.2 Sumber instrumen SERVQUAL

Instrumen penelitian disusun berdasarkan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang terdiri atas lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan indikator kualitas pelayanan pada Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.

Indikator penelitian diadaptasi dari penelitian terdahulu, antara lain Nursifa dan Ekawati (2024), Ibrahim et al. (2024), serta Alfiani et al. (2025), kemudian disesuaikan dengan karakteristik penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung. Penyesuaian dilakukan agar setiap indikator dapat menggambarkan kondisi pelayanan yang relevan dengan pengalaman masyarakat dalam mengikuti program.

Setiap indikator kualitas pelayanan dinilai melalui dua komponen, yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan. Selisih antara nilai persepsi dan harapan digunakan untuk memperoleh nilai *gap* SERVQUAL. Nilai *gap* tersebut menunjukkan tingkat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Nilai *gap* dihitung dengan membandingkan nilai persepsi dan nilai harapan. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masih berada di bawah harapan masyarakat, sedangkan nilai *gap* yang semakin mendekati nol menunjukkan bahwa kesenjangan antara persepsi dan harapan semakin kecil. Oleh karena itu, nilai *gap* digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Dalam penelitian ini, prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan nilai rata-rata *gap* yang paling negatif. Artinya, dimensi yang memiliki nilai *gap* paling negatif menunjukkan kesenjangan yang lebih besar antara pelayanan yang diterima dan harapan masyarakat sehingga menjadi aspek yang lebih diprioritaskan dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Penentuan tersebut dilakukan berdasarkan hasil analisis *gap* SERVQUAL dan tidak menggunakan metode prioritas lain seperti Importance Performance Analysis (IPA), Pareto, AHP, atau metode prioritas lainnya.

Pemilihan SERVQUAL dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengukuran tersebut memberikan dasar yang sistematis untuk mengetahui aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Selanjutnya, hasil tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi dan penyusunan usulan perbaikan terhadap penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat. Data

penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan karakteristik responden yang memiliki pengalaman mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama. Data yang diperoleh selanjutnya digunakan untuk melakukan pengujian instrumen, analisis deskriptif, serta perhitungan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan masyarakat.

3.3.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini dan disusun untuk mengukur dua konstruk, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan 20 indikator berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap indikator kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi (*perceived service*) dan harapan (*expected service*) masyarakat. Perbandingan kedua komponen tersebut menghasilkan nilai *gap* yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama.

Selain indikator kualitas pelayanan, instrumen penelitian juga memuat lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5). Kelima indikator tersebut digunakan secara khusus untuk memperoleh gambaran mengenai penilaian kepuasan masyarakat terhadap program dan dianalisis secara deskriptif. Dengan demikian, indikator kepuasan masyarakat tidak digunakan sebagai bagian dari lima dimensi SERVQUAL dan tidak digabungkan dalam perhitungan rata-rata *gap* SERVQUAL.

Apabila pada data kuesioner terdapat penilaian harapan untuk indikator KM1–KM5, nilai tersebut diperlakukan sebagai informasi tambahan mengenai ekspektasi masyarakat terhadap hasil penyelenggaraan program dan tidak digunakan dalam penghitungan rata-rata *gap* lima dimensi SERVQUAL. Untuk menjawab rumusan masalah

mengenai tingkat kepuasan masyarakat, analisis utama menggunakan penilaian aktual responden terhadap lima indikator Kepuasan Masyarakat.

Responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik tersebut digunakan karena responden harus memiliki pengalaman langsung dalam mengikuti atau memperoleh pelayanan dalam Program Kerukunan Umat Beragama sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kondisi pelayanan yang diterima.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Pernah mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Bandung.
2. Berusia minimal 17 tahun.
3. Bersedia menjadi responden penelitian.
4. Mengisi kuesioner secara lengkap.

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 104 orang. Jumlah tersebut merupakan responden yang memenuhi kriteria penelitian dan memberikan jawaban kuesioner secara lengkap. Penggunaan 104 responden didasarkan pada ketersediaan masyarakat yang memenuhi karakteristik sebagai peserta atau penerima manfaat Program Kerukunan Umat Beragama selama periode penelitian. Dengan teknik *purposive sampling*, pemilihan responden lebih ditekankan pada kesesuaian karakteristik responden dengan kebutuhan penelitian, bukan pada pengujian hubungan antarvariabel.

Kuesioner penelitian menggunakan Skala Likert lima tingkat. Pada bagian persepsi, responden memberikan penilaian terhadap kondisi pelayanan yang telah diterima. Sementara itu, pada bagian harapan, responden memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan.

Skor yang digunakan dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen penelitian terdiri atas 25 indikator, yang terbagi menjadi 20 indikator kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan 5 indikator kepuasan masyarakat. Lima dimensi SERVQUAL masing-masing terdiri atas empat indikator, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Indikator kepuasan masyarakat digunakan sebagai informasi tambahan untuk menggambarkan penilaian responden terhadap penyelenggaraan program. Sementara itu, pengukuran kualitas pelayanan dilakukan melalui perbandingan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada indikator SERVQUAL.

Penyusunan kuesioner dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Mengidentifikasi lima dimensi SERVQUAL sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan.
2. Mengadaptasi indikator dari teori SERVQUAL dan penelitian terdahulu yang relevan.
3. Menyesuaikan indikator dengan karakteristik Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.
4. Menyusun pernyataan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.
5. Menyusun pernyataan untuk mengukur harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan.
6. Menyusun indikator kepuasan masyarakat.
7. Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen sebelum digunakan dalam analisis penelitian.

3.3.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung. Observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memahami kondisi fasilitas, proses pelaksanaan kegiatan, penyampaian informasi, interaksi petugas dengan masyarakat, serta kondisi pelayanan yang berkaitan dengan lima dimensi SERVQUAL.

Hasil observasi digunakan sebagai bahan pendukung dalam menginterpretasikan hasil analisis kuantitatif. Dengan demikian, pembahasan hasil penelitian tidak hanya didasarkan pada nilai *gap*, tetapi juga mempertimbangkan kondisi aktual yang ditemukan selama penelitian.

Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi penyelenggaraan program dengan memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi dapat berupa data mengenai pelaksanaan Program Kerukunan Umat Beragama, dokumen kegiatan, foto kegiatan, struktur organisasi, informasi program, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi aktual penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.

3.3.4 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai sumber referensi yang relevan dengan penelitian. Referensi yang digunakan meliputi buku, artikel jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta sumber akademik lainnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, Program Kerukunan Umat Beragama, metode SERVQUAL, dan analisis kesenjangan.

Studi pustaka digunakan sebagai dasar dalam penyusunan landasan teori, pengembangan instrumen penelitian, penentuan indikator pengukuran, serta pembahasan hasil penelitian. Penelitian terdahulu juga digunakan sebagai bahan pembandingan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan secara sistematis untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat menjawab rumusan masalah. Pengolahan data dilakukan menggunakan Microsoft Excel dan Jamovi 2.7.37. Microsoft Excel digunakan untuk melakukan tabulasi dan pengolahan awal data, sedangkan Jamovi digunakan untuk pengujian statistik, khususnya uji validitas dan reliabilitas instrumen. Penggunaan Jamovi dalam penelitian ini konsisten dengan perubahan metode analisis yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya.

Tahapan pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pemeriksaan Data

Data kuesioner yang telah terkumpul diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan bahwa seluruh jawaban responden dapat digunakan dalam penelitian. Pemeriksaan dilakukan terhadap kelengkapan jawaban, kesesuaian responden dengan kriteria penelitian, dan konsistensi pengisian kuesioner.

Data responden yang memenuhi kriteria dan mengisi kuesioner secara lengkap selanjutnya digunakan sebagai data penelitian.

2. Tabulasi Data

Data hasil kuesioner ditabulasi menggunakan Microsoft Excel. Data dikelompokkan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles;
2. Reliability;
3. Responsiveness;
4. Assurance;
5. Empathy.

Selain itu, data indikator kepuasan masyarakat juga dikelompokkan secara terpisah agar tidak tercampur dengan indikator pengukuran kualitas pelayanan SERVQUAL.

Data yang telah ditabulasi selanjutnya diimpor ke dalam Jamovi untuk dilakukan pengujian statistik. Penggunaan Excel untuk tabulasi dan Jamovi untuk analisis statistik juga telah tercantum dalam versi naskah sebelumnya.

3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur aspek yang seharusnya diukur. Pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak Jamovi.

Butir pernyataan dinyatakan valid apabila memenuhi kriteria pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian validitas selanjutnya digunakan untuk menentukan kelayakan setiap indikator dalam instrumen penelitian.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur aspek yang diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha melalui perangkat lunak Jamovi.

Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,970, sehingga instrumen dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas

yang sangat tinggi. Hasil tersebut juga tercantum dalam pengolahan penelitian menggunakan Jamovi.

5. Perhitungan Nilai Persepsi

Nilai persepsi diperoleh dari rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan mengenai pelayanan yang telah diterima selama mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama.

Nilai persepsi digunakan untuk menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kondisi pelayanan aktual yang mereka terima.

6. Perhitungan Nilai Harapan

Nilai harapan diperoleh dari rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan mengenai pelayanan yang diharapkan dalam penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama.

Nilai harapan digunakan sebagai pembanding terhadap nilai persepsi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan masyarakat.

7. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat dianalisis secara deskriptif menggunakan lima indikator Kepuasan Masyarakat, yaitu KM1–KM5. Analisis ini dilakukan secara terpisah dari perhitungan gap SERVQUAL karena indikator KM1–KM5 digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan masyarakat.

Nilai tingkat kepuasan masyarakat dihitung berdasarkan rata-rata skor lima indikator dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Kepuasan} = \Sigma X / k$$

Keterangan:

ΣX = jumlah rata-rata skor indikator Kepuasan Masyarakat

k = jumlah indikator Kepuasan Masyarakat, yaitu 5

Untuk memudahkan interpretasi nilai rata-rata, digunakan interval kategori berdasarkan skala Likert lima tingkat. Lebar interval dihitung dengan rumus:

$$\text{Interval} = (\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}) / \text{Jumlah kategori}$$

$$\text{Interval} = (5 - 1) / 5 = 0,80$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, kategori tingkat kepuasan masyarakat ditetapkan sebagai berikut:

Rentang Skor	Kategori
1,00–1,80	Sangat rendah
1,81–2,60	Rendah
2,61–3,40	Sedang/Cukup
3,41–4,20	Tinggi
4,21–5,00	Sangat tinggi

Hasil analisis lima indikator tersebut digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama. Hasil analisis kepuasan tidak digunakan sebagai nilai gap SERVQUAL. Sementara itu, analisis gap SERVQUAL digunakan secara terpisah untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat.

8. Perhitungan Gap SERVQUAL

Analisis SERVQUAL dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi dengan nilai harapan masyarakat. Nilai kesenjangan (*gap*) dihitung menggunakan Interpretasi nilai *gap* adalah sebagai berikut:

Gap > 0 menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat.

Gap = 0 menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat.

Gap < 0 menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan masyarakat.

Nilai *gap* dihitung pada tingkat indikator dan selanjutnya dirata-ratakan untuk memperoleh nilai *gap* pada masing-masing dimensi SERVQUAL.

Perhitungan gap SERVQUAL hanya dilakukan terhadap 20 indikator kualitas pelayanan yang berasal dari lima dimensi SERVQUAL. Lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5) tidak dimasukkan dalam perhitungan rata-rata gap SERVQUAL karena indikator tersebut digunakan untuk mengukur konstruk kepuasan masyarakat secara terpisah.

9. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan kecenderungan jawaban responden. Analisis meliputi distribusi karakteristik responden serta nilai rata-rata persepsi dan harapan pada setiap indikator.

Hasil analisis deskriptif digunakan sebagai dasar untuk memahami kondisi data sebelum dilakukan interpretasi terhadap hasil analisis SERVQUAL.

10. Penentuan Prioritas Perbaikan

Dalam penelitian ini, urutan perbaikan ditentukan berdasarkan ranking nilai rata-rata gap SERVQUAL pada lima dimensi. Dimensi dengan nilai gap paling negatif ditempatkan pada urutan perbaikan yang lebih tinggi karena menunjukkan kesenjangan yang lebih besar antara persepsi dan harapan masyarakat. Penentuan urutan tersebut tidak menggunakan metode prioritas tambahan seperti Importance Performance Analysis (IPA), Pareto, Analytical Hierarchy Process (AHP), atau metode pengambilan keputusan multikriteria lainnya. Oleh karena itu, istilah prioritas dalam penelitian ini secara khusus merujuk pada urutan berdasarkan besarnya gap SERVQUAL. Prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan nilai rata-rata gap SERVQUAL paling negatif. Semakin negatif nilai *gap*, semakin besar kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, urutan dimensi berdasarkan nilai *gap* adalah:

1. Tangibles = -1,33
2. Responsiveness = -1,32
3. Reliability = -1,28
4. Empathy = -1,28
5. Assurance = -1,22

Seluruh dimensi memiliki nilai *gap* negatif sehingga menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Hasil tersebut juga konsisten dengan hasil penelitian yang telah ada di naskah.

Oleh karena itu, Tangibles ditetapkan sebagai dimensi dengan prioritas perbaikan tertinggi karena memiliki nilai *gap* paling negatif, kemudian diikuti oleh Responsiveness, Reliability, Empathy, dan Assurance.

Penetapan tersebut hanya menunjukkan urutan prioritas berdasarkan kesenjangan SERVQUAL, bukan hasil dari metode analisis prioritas khusus.

Analisis Kepuasan Masyarakat

Analisis kepuasan masyarakat dilakukan secara deskriptif terhadap lima indikator KM1–KM5. Masing-masing indikator dianalisis berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden, kemudian dihitung rata-rata keseluruhan untuk memperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama. Nilai yang semakin mendekati skor maksimum menunjukkan penilaian kepuasan yang semakin positif, sedangkan nilai yang berada di sekitar titik tengah skala menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih berada pada tingkat moderat atau cukup dan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan.

3.5 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian menggambarkan tahapan penelitian yang dilakukan secara sistematis mulai dari identifikasi permasalahan hingga penyusunan kesimpulan dan rekomendasi. Penelitian ini diawali dengan identifikasi kondisi penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung serta permasalahan yang berkaitan dengan pemenuhan harapan masyarakat. Selanjutnya dilakukan studi pendahuluan dan studi literatur untuk memperoleh landasan teoritis mengenai kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, dan metode SERVQUAL.

Tahap berikutnya adalah menentukan dimensi pengukuran berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi tersebut kemudian dioperasionalkan menjadi indikator yang disesuaikan dengan karakteristik Program Kerukunan Umat Beragama. Selain indikator kualitas pelayanan, penelitian juga menggunakan indikator kepuasan masyarakat untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan responden terhadap penyelenggaraan program.

Setelah instrumen penelitian disusun, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan berdasarkan teknik dan jumlah sampel penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis. Untuk indikator kualitas pelayanan, penilaian persepsi (*perceived service*) dibandingkan dengan harapan (*expected service*) untuk memperoleh nilai kesenjangan (*gap*) SERVQUAL. Nilai gap dihitung pada tingkat indikator maupun dimensi.

Selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan indikator kepuasan yang telah ditetapkan. Hasil tingkat kepuasan tersebut kemudian digunakan sebagai informasi pendukung dalam mengevaluasi kondisi penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama, sedangkan hasil gap SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan.

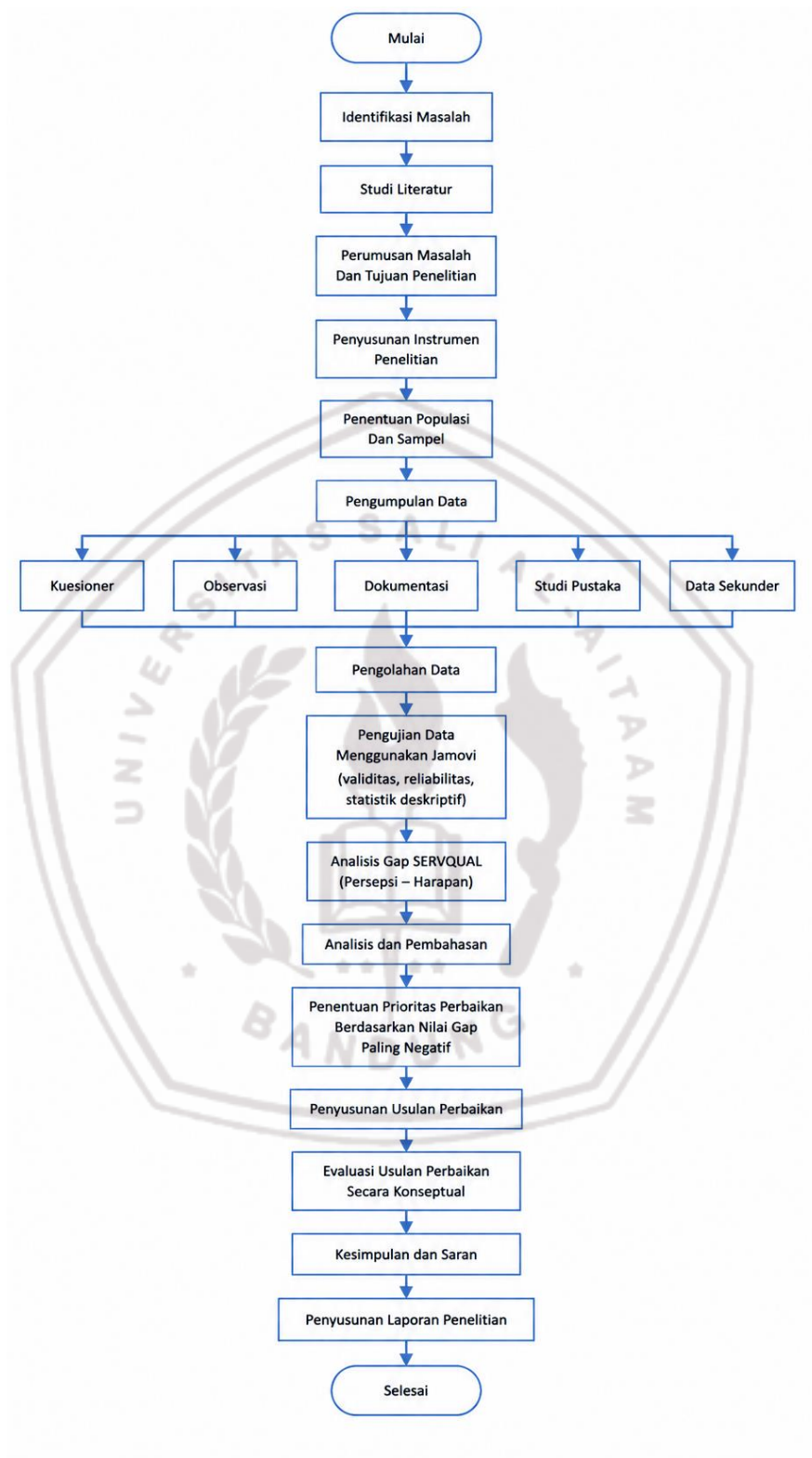
Dimensi yang memiliki nilai gap paling negatif ditetapkan sebagai prioritas perbaikan berdasarkan kriteria nilai gap, tanpa menggunakan metode prioritas tambahan seperti IPA, AHP, Pareto, atau metode lainnya. Berdasarkan indikator yang memiliki kesenjangan paling besar, kemudian disusun usulan perbaikan yang lebih operasional dengan mempertimbangkan permasalahan yang ditemukan, kondisi aktual dan temuan penelitian yang berkaitan dengan kesenjangan pada setiap dimensi yang didukung oleh data penelitian, pihak yang berkaitan, serta indikator keberhasilan yang dapat digunakan untuk evaluasi pada masa mendatang.

Usulan yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan rekomendasi atau potensi perbaikan, bukan hasil implementasi yang telah terbukti

meningkatkan kepuasan masyarakat. Tahap terakhir adalah penyusunan kesimpulan yang secara langsung menjawab empat rumusan masalah penelitian dan penyusunan saran berdasarkan hasil penelitian.

Alur penelitian dapat disusun sebagai berikut:





Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian

Sumber:Hasil Pengolahan Data Penelitian (2026)

Diagram alir tersebut menunjukkan bahwa rekomendasi perbaikan tidak disusun berdasarkan asumsi peneliti, melainkan berasal dari hasil analisis nilai gap SERVQUAL sehingga seluruh usulan perbaikan memiliki dasar ilmiah sesuai dengan hasil penelitian.



